รายการอ้างอิง

[1] Phairat Intraprasat. Lotus Notes Learning. Available from: http://www.thainotes.50megs.com.[12/12/2546]

[2] Babara Czegel. Running an Effective Helpdesk. United State: John Wiley & Sons, Inc., 1998

[3] Joosten S. Trigger modeling for workflow analysis. In Chroust, G. and Benczur, editors, Workflow Management – challenges, paradigms and products, pages 236-247 Oldenbourg.

[4] Stef Joosten and Sjaak Brinkemper. Fundamental Concepts for Workflow Automation in Practice. University of Twente, unpublished, May 1995.

[5] Van Duin, S. Workflow Management System. Master's thesis, University of Leiden, Subfaculty of Mathematics and Computer Science, 1993.

[6] Cristoforo Castroianni. Development of a Workflow Design Tool for the Scarabaeus Project. Master's Thesis, University of Twete, Netherlands, 1995.

[7] Thronton A. May. Know Your Work-Flow Tools: Ablysis and modeling for workflow come in a wide range of capabilities and price. BYTE:July 1994

[8] Stefan Jablonski and Christoph Bussler. Workflow Management: Modeling Concepts Architecture and Implementation. International Thomson Computer Press, 1996.

[9] Videolinq Office - Mackay TAFE College. Escalation of Helpdesk and Technical Support Issues. Available from: http://videolinq.tafe.net/pdf/helpdesk_process.pdf[12/12/2546]

[10] Ovitz Taylor Gates. Help Desk Survival. Available from: http://www.helpdesksurvival.com[18/12/2546]

[11] Intexnet Company Limited. Job Escalation in Helpdesk. Available from: http://www.intexnet.co.za/UserGuide/Escalation.htm[18/12/2546]

[12] The Department of Information Technology State of Nevada. Standard Service Level Agreement for PC/LAN Technical Support Services. Available from: http://customerservice.doit.state.nv.us/Standard%20SLA.pdf[22/12/2546]

[13] Development HelpDesk & Computer Training Center Service Level Agreement. Available from: http://www.bigwebdesk.com/help_desk/sla/default.asp[22/12/2546]

[14] Hewlett-Packard Company. Mobile Helpdesk. Available from: http://www.managementsoftware.hp.com/sso/isv/detail?appid=A816[23/12/2546]

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางมารีนา มะหะหมัด เกิดเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2521 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในปีการศึกษา 2541 เข้าศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2545 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง Application Analyst ที่บริษัททิสโก้ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด